L'architecture de la langue

Les lettres sont comme des outils dont on se sert pour donner corps à un concept. Bien qu'on utilise les mêmes outils en français et en anglais, chaque langue esquisse des formes qui possèdent leur propre qualité et beauté.

The architecture of language

Letters are like tools used to give shape to a concept. Although these tools are the same in both French and English, the shapes created in each language possess a unique quality and beauty.

Nos produits et outils

Our products and tools

Octobre 2003
ISSN 1488-6049

Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6
Téléphone : (867) 667-3775
Télécopieur : (867) 393-6226
Site Web : www.gov.yk.ca

Photos : Gouvernement du Yukon, sauf indication contraire

La publication du présent rapport est financée à même les fonds octroyés en vertu de l'*Entente de contribution Canada-Yukon sur le développement, l'amélioration et la mise en œuvre des droits et des services en français.*

Bureau des services en français
Rapport annuel

2002-2003

October 2003
ISSN 1488-6049

Government of Yukon
P.O. Box 2703
Whitehorse, Yukon Y1A 2C6
Telephone: (867) 667-3775
Fax: (867) 393-6226
Website: www.gov.yk.ca

All photographs courtesy of the Government of Yukon, unless otherwise indicated.

This report was produced using funds provided by the *Canada-Yukon Funding Agreement on the Development, Enhancement and Implementation of French Language Rights and Services.*

Bureau of French Language Services
Annual report

2002-2003

Table des matières

Introduction 1
La prestation des services en français au Yukon 1
Bureau des services en français 1
Consultation 2
Comités 2
Signalement et traitement des plaintes 4
Domaines prioritaires 4
Services aux organismes non gouvernementaux 4
Réalisations en 2002-2003 5
Bureau des services en français 5
Éducation 12
Justice 13
Santé 15
Communications 17
Conclusion 25
État des dépenses pour l'exercice terminé le 31 Mars 2003 29

Table of Contents

Introduction 1
Delivery of French language services in the Yukon 1
Bureau of French Language Services 1
Consulation 2
Committees 2
Complaint reporting and resolution 4
Priority areas 4
Services to non-governmental organizations 4
Achievements in 2002-2003 5
Bureau of French Language Services 5
Education 12
Justice 13
Health 15
Communications 17
Conclusion 25
Statement of Expenditures for the fiscal year ending March 31, 2003 29

Introduction

Le présent document décrit dans les grandes lignes les services en français dispensés par le gouvernement du Yukon en 2002-2003. La première partie du rapport présente succinctement les rouages mis en place pour assurer une qualité de services en français au Yukon. La deuxième partie fait état des réalisations en matière de services en français pour l'année 2002-2003.

Rédigé à partir de dossiers gouvernementaux et de rapports d'activités de certains ministères, le présent document constitue le rapport d'activités que le Bureau des services en français doit préparer en application du paragraphe 6.2 de l'*Entente de contribution Canada-Yukon sur le développement, l'amélioration et la mise en œuvre des droits et des services en français*.

La prestation des services en français au Yukon

Bureau des services en français

Le Bureau des services en français (BSF) a pour mission de mettre en œuvre et de promouvoir des services en français qui soient utiles, utilisables et utilisés afin de répondre aux exigences de la *Loi sur les langues* du Yukon.

Le rôle premier du BSF est d'aider les ministères et les agences du gouvernement à dispenser des services en français utiles, utilisables et utilisés, dans les domaines prioritaires déterminés à la suite de consultations avec la communauté francophone. Le BSF offre en outre des services de traduction, de

Introduction

The purpose of this document is to provide information on French language services offered by the Government of Yukon in 2002-2003. The first portion of the report briefly describes the mechanisms in place to ensure quality in the delivery of French language services in the Yukon. The second part presents the actual achievements with regard to French language services in 2002-2003.

This report is based on government records and activity reports from individual departments and constitutes the activity report of the Bureau of French Language Services as defined in section 6.2 of the *Canada-Yukon Funding Agreement on the Development, Enhancement and Implementation of French Language Rights and Services*.

Delivery of French Language Services in the Yukon

Bureau of French Language Services

The mission of the Bureau of French Language Services (BFLS) is to implement and promote French language services which are useful, usable and used and which fulfill the requirements of the Yukon *Languages Act*.

BFLS's main role is to assist departments and agencies in delivering, in priority areas determined through consultation with the francophone community, French language services that are useful,

révision et d'interprétation, et, depuis l'automne 2002, il assure la prestation de cours de français aux adultes.

À l'occasion, le BSF traduit des documents pour des organismes à but non lucratif ainsi que pour les bureaux régionaux des différents ministères du gouvernement fédéral établis au Yukon.

Au cours de l'exercice 2002-2003, le BSF a contribué à la conclusion d'une entente de financement entre le gouvernement du Yukon et l'Association franco-yukonnaise (AFY) en vue de l'agrandissement de La garderie du petit cheval blanc. Grâce à ces travaux d'agrandissement, la garderie aura l'espace suffisant pour continuer à offrir des services de qualité à la population francophone qui ne cesse de croître.

Consultation

Le ministère des Infrastructures, par l'intermédiaire du BSF, coordonne de différentes manières le processus de consultation entre la communauté francophone et le gouvernement.

Comités

Comité consultatif sur les services en français

Le Comité consultatif sur les services en français a pour objet d'assurer la liaison entre la communauté francophone et les différents paliers de gouvernement. Le Comité, composé de représentants des divers ministères prioritaires, de l'Alliance de la fonction publique, de la communauté francophone et de l'AFY, traite de diverses questions relatives aux services en français, notamment certains aspects des ententes de

usable and used. BFLS also offers translation, interpretation and revision services and, as of fall 2002, French training to adult students.

Occasionally, the Bureau translates documents for non-profit organizations as well as for the regional offices of various departments of the federal government located in the Yukon.

During the 2002-2003 financial year, the Bureau fostered an agreement between the Government of Yukon and the Association franco-yukonnaise (AFY) that provided funding for the final construction phase of the expansion of La garderie du petit cheval blanc. This project will ensure that the daycare has the necessary space to continue to offer quality services to the growing francophone community.

Consultation

The Department of Infrastructure, through BFLS, co-ordinates in various ways the consultation process between the Government of Yukon and the francophone community.

Committees

Advisory Committee on French Language Services

The purpose of the Advisory Committee on French Language Services is to ensure open communications between the French community and all levels of government. The committee,

contribution, la préparation du rapport annuel et les relations entre les différents ministères et la communauté francophone. Le comité est présidé par le sous-ministre du ministère des Infrastructures, duquel relève le Bureau des services en français. En effet, le 1er avril 2002, par suite du renouvellement, le ministère des Services gouvernementaux a été remplacé par le ministère des Infrastructures qui a hérité de la responsabilité du BSF.

Le comité n'a tenu aucune réunion depuis janvier 2000.

Comité de travail sur les services en français

Le Comité de travail sur les services en français se compose de deux représentants de l'AFY et du BSF, dont la directrice générale de l'AFY et le directeur du BSF. Ces deux derniers doivent nécessairement assister aux réunions du Comité. Le Comité se réunit toutes les deux semaines et traite des différentes préoccupations liées aux services en français. Les rencontres ont été interrompues en cours d'exercice financier en raison des procédures que l'AFY menaçait d'entamer pour sortir de l'impasse à laquelle avaient mené les discussions entourant les dossiers de la santé et de l'éducation.

Comité interministériel sur les services en français

Le Comité interministériel sur les services en français se réunit régulièrement pour discuter des services offerts par les différents ministères et organismes gouvernementaux, ainsi que des budgets et de la planification à long terme. Tous les ministères et organismes gouvernementaux sont représentés à ce comité.

composed of representatives from various priority sector departments, the Yukon Government Employees Union, the francophone community and AFY, deals with a range of French language issues such as contribution agreements, annual reporting and the overall relationship between the government and the francophone community. This committee is chaired by the Deputy Minister of the Department of Infrastructure. As of April 1st, 2002, as a result of Renewal, the Department of Government Services was replaced by the Department of Infrastructure which took over the responsibility of the Bureau of French Language Services.

This committee has not met since January 2000.

Working Committee on French Language Services

The Working Committee on French Language Services consists of 2 representatives from both AFY and BFLS, including the executive director of AFY and the director of BFLS. Meetings must include the latter two. The committee holds bi-weekly meetings to deal with issues related to French language services. Part way through the year, these meetings were suspended as a result of the threat of litigation from the francophone community due to a stalemate in discussions on both the Health portfolio and the Education portfolio.

Interdepartmental Committee on French Language Services

The Interdepartmental Committee on French Language Services meets regularly to discuss services offered by government departments and agencies, as well as budgeting and long-range planning. All departments and agencies are represented on this committee.

Signalement et traitement des plaintes

Quiconque désire signaler son mécontentement en ce qui a trait aux services en français peut le faire par l'intermédiaire du BSF. Ce dernier en fait part au fournisseur de services et travaille de pair avec lui à la recherche de solutions permettant de rectifier la situation dans les plus brefs délais.

Domaines prioritaires

Le gouvernement du Yukon, en étroite collaboration avec la communauté francophone, a cerné des domaines prioritaires nécessitant la mise en œuvre de services en français, à savoir les communications, l'éducation, la santé, les services sociaux, la justice et la sécurité publique et l'expansion économique. En plus des ministères et organismes engagés dans la prestation de services prioritaires, certains ministères mettent à profit les ressources humaines bilingues qu'ils ont sur place pour assurer un service en français. Les ministères qui n'ont pas de ressources humaines bilingues font appel aux services du BSF. L'ensemble des ministères produit du matériel bilingue et s'assure d'avoir un affichage dans les deux langues dans les endroits accessibles au public.

Services aux organismes non gouvernementaux

Le BSF traduit chaque année le rapport annuel de la Commission des droits de la personne ainsi que celui du Bureau de l'ombudsman. Il fait aussi du travail de traduction pour le Centre d'aide aux entreprises Canada-Yukon. Et à l'occasion, il offre des services de traduction et d'interprétation aux organismes communautaires.

Complaint reporting and resolution

Anyone with a complaint regarding the delivery of French language services or the absence of a service can contact BFLS. BFLS then communicates with the service provider and works out an appropriate remedy to rectify the situation within a reasonable timeframe.

Priority areas

The Yukon Government, in close collaboration with the francophone community, has identified priority areas where direct French language services should be provided: communications, education, health, social services, justice and public safety, and economic development. In addition to the departments and agencies associated with these priority areas, other departments and agencies call upon the bilingual human resources they have to provide French language services. Departments that do not have bilingual staff use BFLS resources. All departments produce bilingual publications and ensure they have signs in public areas in both official languages.

Services to non-governmental organizations

Every year, BFLS translates the annual report of the Human Rights Commission and that of the Office of the Ombudsman. It also provides translation services to the Canada-Yukon Business Service Centre. Occasionally, the Bureau provides interpretation services for community-based organizations as well as some translation services.

Réalisations en 2002-2003

Bureau des services en français

Financement et contribution

En plus de la contribution de base de 1 350 000 $, le gouvernement fédéral a versé 70 000 $ au gouvernement territorial pour la réalisation de projets spéciaux, ce qui représente une baisse considérable comparativement aux trois derniers exercices (120 000 $ l'an dernier, 264 000 $ l'année d'avant et 167 500 $ en 1999-2000).

Du montant de base reçu, le BSF a consacré 666 119 $ à la poursuite des objectifs 2 et 3 de l'entente de financement, à savoir, d'une part, la tenue de consultations auprès de la communauté francophone et la communication avec les francophones en français et, d'autre part, l'évaluation des services en français. De leur côté, les ministères ont reçu 761 153 $ en appui aux services directs offerts à la clientèle francophone.

Le gouvernement territorial a dû absorber un excédent de dépenses équivalant à 207 272 $ découlant en partie des frais permanents occasionnés par le transfert administratif en 2001 du BSF au ministère des Infrastructures (anciennement le ministère des Services gouvernementaux) et le transfert au BSF du Centre d'enseignement du français aux adultes qui relevait jusqu'en 2002 du ministère de l'Éducation.

En 2002-2003, l'AFY a reçu 120 000 $ pour lui permettre d'offrir une gamme de services à la communauté franco-yukonnaise : information, consultation, évaluation, promotion et services récréatifs et culturels.

Achievements in 2002-2003

Bureau of French Language Services

Funding and contribution

In addition to the core contribution of $1,350,000 the federal government has provided the territorial government with $70,000 for special projects, which represents a significant decrease compared to the past three years ($120,000 for last year, $264,000 for 2000-2001 and $167,500 for 1999-2000).

The Bureau has allocated $666,119 of the core grant to meet objectives 2 and 3 of the funding agreement, namely consulting and communicating in French with the francophone community and evaluating French language services. The departments received $761,153 to support the provision of direct services to francophone clients.

The territorial government absorbed an excess expenditure of $207,272 due in part to ongoing costs incurred as a result of the 2001 administrative transfer of BFLS to the Department of Infrastructure (formerly Government Services) and the transfer in 2002 of the Adult French Language Training Centre from Education to BFLS.

For the year 2002-2003, AFY received $120,000 to provide a range of services to the Yukon francophone community: information, consultation, evaluation, promotion and recreational and cultural services.

Planification

En plus de voir à la gestion du financement de base, le BSF a coordonné l'attribution des fonds supplémentaires reçus du fédéral pour la réalisation de deux projets spéciaux.

Au titre de premier projet spécial, le BSF a remis au journal *L'Aurore boréale* une contribution de 30 000 $ pour lui permettre de continuer à publier deux fois par mois plutôt qu'une seule comme c'était le cas antérieurement. Cette contribution s'inscrit dans un plan quadriennal visant à aider le journal à publier bimensuellement de façon autonome d'ici 2004.

En avril 2002, *L'Aurore boréale* a fait un sondage qui visait à vérifier la satisfaction de ses lecteurs et de ses lectrices. Les résultats ont été très encourageants.

Il est ressorti du sondage que :
72 % des répondants le lisent fidèlement à chaque parution;
98 % des répondants estiment que le journal est bien présenté;
85 % des répondants considèrent que les sujets sont traités de façon assez approfondie;
69 % ont l'intention de renouveler leur abonnement.

Si on combine ces résultats à ceux d'une étude récente qui révélait que le journal est le principal outil de communication de la communauté francophone et à l'augmentation du tirage lorsque le journal a changé de format et est passé d'une publication mensuelle à une publication bimensuelle, on peut conclure que *L'Aurore boréale* est l'instrument idéal pour rejoindre les francophones du Yukon.

Planning

In addition to managing the core funding, the Bureau coordinated the distribution of additional funds received from the federal government for two special projects this year.

The first special project involved the granting of $30,000 to *L'Aurore boréale* to help the newspaper continue to publish biweekly rather than monthly. This is part of a four-year plan that will see the newspaper continue the bi-weekly publication independently by 2004.

In April 2002, the newspaper *L'Aurore boréale* published a survey intended to verify the satisfaction of its readers. The results were very positive.

The survey indicated that:
72% of respondents faithfully read every issue.
98% of respondents think the layout is adequate.
85% of respondents are satisfied with the depth of the articles.
69% intend to renew their subscription.

When we combine these results with those of a recent study which identified the newspaper as the main communication tool of the francophone community, and an increase in circulation resulting from the change in format when it went from a monthly to a bi-weekly publication, we can conclude that *L'Aurore boréale* is the most effective way to reach the Francophones of the Yukon.

Le second projet spécial, pour lequel on a alloué 40 000 $ au ministère de la Justice, consistait à assurer la publication des règlements sur le pétrole et le gaz en version bilingue.

Plaintes

En 2002-2003, on a déposé 23 plaintes concernant la non-prestation de services en français, ce qui représente une nouvelle hausse par rapport aux deux exercices précédents au cours desquels on avait reçu respectivement 20 et 7 plaintes. À l'instar des années précédentes, plus de la moitié des plaintes portaient sur la communication avec la communauté francophone, soit l'envoi de lettres unilingues anglaises ou la non-distribution de matériel publié en français. Un autre sujet de plaintes qui revient concerne l'absence de services en français à l'Hôpital général de Whitehorse.

Et pour la première fois cette année, le BSF a reçu des plaintes concernant les sites Web de ministères agissant dans les domaines prioritaires. On peut en déduire que les sites Web occupent une place de plus en plus importante comme outils de communication avec le public.

Le BSF a aiguillé toutes les plaintes vers les ministères et organismes concernés et on a pris les mesures correctives.

The other special project was in the amount of $40,000 allocated to the Justice sector to ensure the publication of the Oil and Gas Regulations in bilingual format.

Complaints

In 2002-2003, 23 complaints were made regarding the lack of availability of French language services. This represents another increase compared to the last two years where 20 complaints were recorded in 2001-2002 and only 7 in 2000-2001. Like the previous years, more than half of the complaints concerned communications with the francophone community whether it was correspondence sent in English only or French publications that were not distributed adequately. And again, the lack of French services at Whitehorse General Hospital counted in the recurrent complaints.

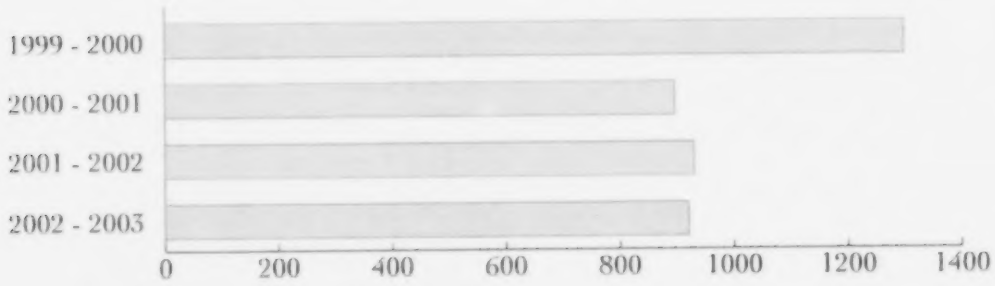
For the first time, the Bureau received complaints regarding Web sites, all in priority areas. This certainly indicates the growing importance of Web sites as a mean of communicating information to the public.

All complaints were referred by BFLS to the departments and agencies concerned and corrective action was taken.

Traductions et révisions

La figure 1 montre le nombre de demandes de traduction reçues au cours des quatre derniers exercices. Les figures 2 et 3 montrent le nombre de mots traduits et le nombre d'heures consacrées à la révision au cours de la même période.

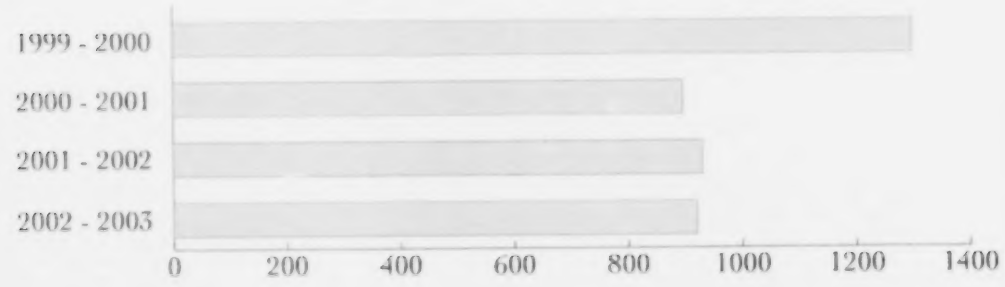
FIGURE 1 - DEMANDES DE TRADUCTION



Translations and Revisions

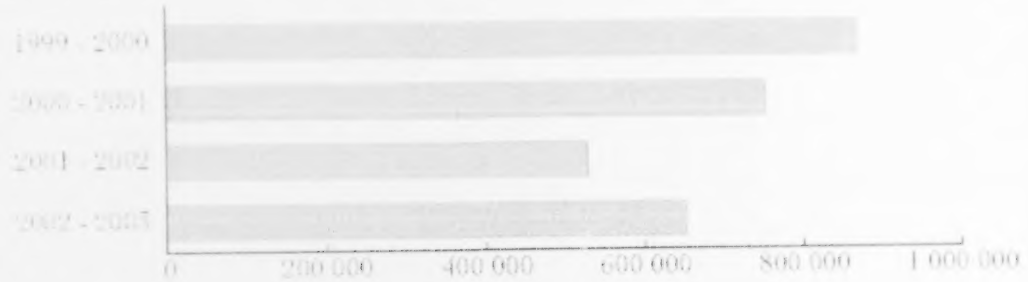
Figure 1 shows the number of translation requests over the past four years. Figures 2 and 3 show the number of words translated and hours of revision for the same period.

FIGURE 1 - TRANSLATION REQUESTS



Le nombre de demandes, soit 929, n'a guère varié par rapport à ce qu'on avait enregistré au cours des exercices précédents, soit 930 en 2001-2002 et 876 en 2000-2001. L'écart prononcé entre ces chiffres et ceux de 1999-2000 s'explique par le fait qu'avant 2000-2001, on traitait de façon distincte les demandes de traduction et de lecture d'épreuves, mais depuis ces deux types de travail sont comptabilisées comme deux étapes d'une même demande.

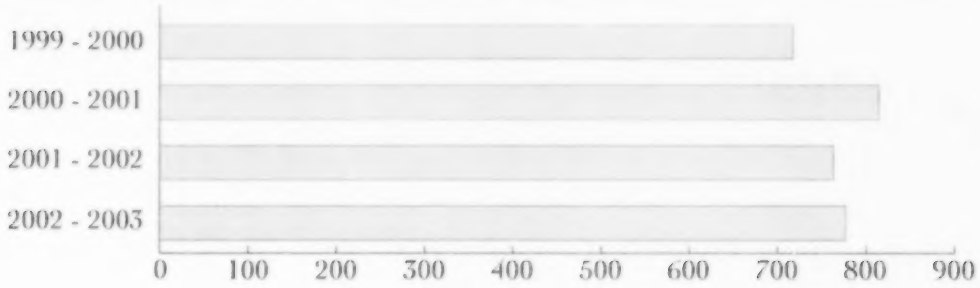
FIGURE 2 - NOMBRE DE MOTS TRADUITS



The number of requests remained comparable in the last three years, with 929 this year, 930 in 2001-2002 and 876 in 2000-2001. In 1999-2000, the number was much higher due to the fact that before 2000-2001, translation and proofreading requests were processed separately. They are since processed as single requests.

FIGURE 2 - NUMBER OF WORDS TRANSLATED

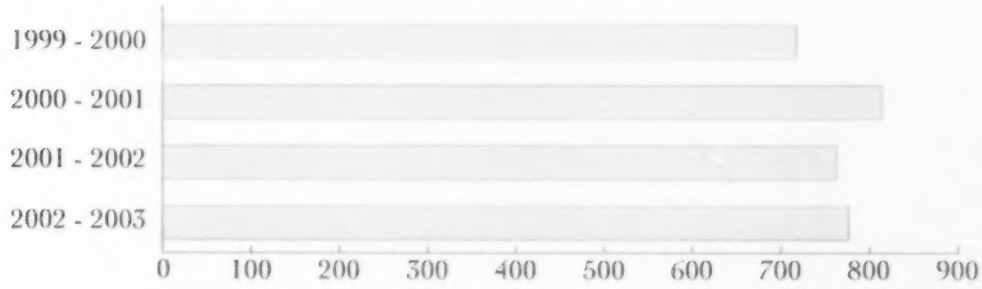
FIGURE 3 - HEURES DE RÉVISION



Par contre, la quantité de mots traduits et le nombre d'heures de révision ont fluctué de façon beaucoup plus marquée. En 2000-2001, le BSF avait traduit moins de mots qu'en 1999-2000 (752 238 contre 869 116) mais avait consacré plus d'heures à la mise à jour, à la révision et à la lecture d'épreuves de documents (814 contre 718). Ceci dit, la somme de travail accompli était sensiblement la même.

En 2001-2002, on enregistrait une baisse tant du nombre de mots traduits (527 626) que du nombre d'heures de révision (763) attribuable principalement au fait qu'à partir de juillet 2001, il n'y avait que deux traducteurs en poste et que conséquemment certains travaux ont dû être retardés ou reportés.

FIGURE 3 - HOURS OF REVISION



The number of words translated and hours of revision, on the other hand, have fluctuated more considerably. The Bureau translated less words in 2000-2001 (752,238) compared to 1999-2000 (869,116) but spent more hours (814 vs 718) in the process of updating, revising and proofing documents. The total amount of work, however, was closely similar.

In 2001-2002, both the number of words (527,626) and hours (763) decreased, mostly due to the fact that only two translators were available for the bigger part of the year causing work to be delayed or deferred.

En avril 2002, un nouveau traducteur s'est joint à l'équipe et on a pu de nouveau assumer une quantité plus grande de mots à traduire (650 369) et consacrer un nombre accru d'heures à la révision (777).

Le tableau 1 présente le nombre de documents traduits par type de traduction.

TABLEAU 1 - TYPES DE TRADUCTION

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Publicité	112	104	110	101
Formulaires	107	60	57	65
Lettres	205	94	143	98
Communiqués	320	258	298	248
Publications	186	141	112	150
Affichage	25	14	8	24
Matériel pédagogique	10	10	3	2
Sites Web	82	40	30	86
Autres	245	175	169	155

In April 2002, a new translator was hired to fill the position left vacant in July of 2001 and we saw the number of words (650,369) and hours (777) increase again.

Table 1 shows the number of documents translated by type of translation.

TABLE 1: TYPES OF TRANSLATION

	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Advertising	112	104	110	101
Forms	107	60	57	65
Letters	205	94	143	98
Press releases	320	258	298	248
Publications	186	141	112	150
Signs	25	14	8	24
Educational material	10	10	3	2
Web sites	82	40	30	86
Others	245	175	169	155

Interprétation

Le BSF a fourni des services d'interprétation à 7 occasions au cours de l'exercice, pour un total de 49,25 heures. Depuis le départ, en 2001, du membre du personnel qui se chargeait principalement de l'interprétation, le BSF n'a pas trouvé de traducteur ayant l'inclination et la formation nécessaire pour prendre la relève et a dû par conséquent réduire l'offre de service à cet égard.

Éducation

L'ancien gouvernement a procédé à une réorganisation majeure au ministère de l'Éducation. Ainsi,

- trois postes ont été éliminés, soit ceux de sous-ministre adjoint, de directeur des communications et de conseiller en enseignement du français;
- les postes de coordonnateur de la Direction des programmes en français et de l'agent d'information bilingue ont été transférés à l'unité des opérations et partenariats;
- le second poste de conseiller en enseignement du français a été transféré à l'unité des programmes et services;
- le Centre d'enseignement du français aux adultes a été transféré au ministère des Infrastructures et relève du Bureau des services en français.

Interpretation

BFLS provided interpretation services in 7 occasions this year which represented a total of 49.25 hours. Since the departure in 2001 of its staff member who had been handling most of the interpretation requests, BFLS has not been able to find a translator having the necessary training and inclination to take over and, thus, has been forced to curb the promotion of the service.

Education

Under the former government, a major restructuring took place at the Department of Education:

- Three positions were eliminated: an Assistant Deputy Minister, the Director of Communication and a French consultant;
- the French Programs Division Coordinator and Bilingual Information Officer were moved to the Partnership and Operations Unit;
- the remaining French consultant was transferred to the Programs and Services Unit;
- the Adult French Language Training Centre was transferred to Infrastructure under the Bureau of French Language Services.

Services judiciaires

Une greffière est chargée d'offrir des services judiciaires et parajudiciaires aux francophones. En plus d'assurer la traduction de certains documents pour des officiers de justice, elle répond aux demandes de renseignements touchant autant les causes civiles que criminelles. Cette année, la greffière a répondu à 26 demandes de services en français au civil et à 13 au criminel, et à un certain nombre d'autres requêtes ayant trait à des questions de droit.

Services juridiques

Deux conseillers législatifs ont rédigé des lois et des règlements, en plus de fournir des avis légaux aux autres ministères. L'ensemble des lois, des règlements, des arrêtés ministériels et des décrets adoptés ou pris en 2002-2003 ont été produits en format bilingue. Au total, 35 lois, 28 amendements, 307 décrets (comprenant les règlements), 9 arrêtés ministériels, 5 ordonnances de la Commission de la santé et de la sécurité au travail et 150 documents divers ont été traduits.

Danièle Rechstein s'est jointe à l'équipe des conseillers législatifs en décembre 2002 à titre de secrétaire bilingue.

Court Services

A bilingual clerk provided various court and court-related services to Francophones. In addition to translating documents as requested by officers of court, the clerk also answered inquiries in both civil and criminal matters. This year, the clerk answered 26 civil inquiries and 13 criminal inquiries in French as well as various other inquiries pertaining to legal questions.

Legislative Services

Two full-time bilingual legislative counsels drafted acts and regulations and provided legal opinions to other departments. All acts, regulations, ministerial orders and orders-in-council adopted in 2002-2003 were translated and produced in bilingual format, for a total of 35 statutes, 28 House Amendments, 307 regulations and orders-in-council, 9 ministerial orders, 5 orders from the Workers' Compensation Health and Safety Board and 150 miscellaneous documents.

Danièle Rechstein joined the Legislative Counsel office in December 2002 as the new bilingual secretary.

Le Ministère a par ailleurs délégué un membre de son personnel pour représenter le Yukon au Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Le groupe de travail a reçu comme mandat :

- d'examiner les facteurs qui font obstacle à l'accès à la justice dans les deux langues officielles et de chercher des solutions possibles;
- d'échanger de l'information sur les mesures et pratiques mises en œuvre dans les diverses régions administratives et qui ont fait leur preuve;
- de porter à la connaissance des sous-ministres de la Justice les enjeux entourant l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

Le Ministère était également représenté au groupe composé de délégués des provinces et des territoires de l'Ouest pour voir la possibilité de combiner leurs efforts pour offrir de la formation linguistique au personnel chargé de donner des services en français à la cour et au ministère de la Justice des provinces et territoires participants. Le groupe s'est réuni à Edmonton au mois d'août 2002 pour discuter des méthodes de formation, des coûts et des sources de financement potentielles.

En sus de sa charge de travail habituelle, l'équipe des conseillers législatifs a supervisé la traduction des règlements sur le pétrole et le gaz, un projet d'envergure considérable. Le travail a été donné à contrat et entraîné une dépense de 40 000 $.

A representative from the department participated in meetings of the Federal-Provincial-Territorial Task Force on Access to Justice in Both Official Languages. The task force's mandate is to:

- examine any barriers and possible solutions to access to justice in both official languages;
- exchange information on best practices and initiatives in place in each jurisdiction; and
- inform deputy ministers of justice on issues related to access to justice in both official languages.

The department has also had representation on a group from the western provinces and territories that is exploring the possibility of combining to offer training in French terminology for staff responsible for delivering services in French in the courts and Departments of Justice. The group met in Edmonton in August 2002 to discuss training methods, costs and funding.

In addition to its regular work of translating statutes, regulations and orders-in-council, the team of legislative counsels oversaw the major project of translating the Oil and Gas Regulations. This work was completed by a contractor at a cost of $40,000.

Santé et Affaires sociales

Services de santé

En 2002-2003, une préposée bilingue aux services de santé était disponible pour répondre aux demandes concernant l'émission de cartes d'assurance-santé ou de certificats divers (mariage, naissance, décès). Elle a en outre fourni des services de traduction en ce qui a trait aux services de santé et de santé auditive assurés, dont les déplacements pour visites médicales, les maladies chroniques, les soins aux personnes âgées, les réclamations de frais d'hospitalisation, les réclamations de frais de docteur et le programme de remboursement de médicaments et de verres correcteurs pour enfants.

Au cours de l'exercice, les trois infirmières bilingues en poste au Centre de santé de Whitehorse ont effectué ou mis sur pied des visites à domicile postnatales, des cliniques de prise de poids des nouveaux-nés, des cliniques de vaccination pour nouveaux-nés, des ateliers d'initiation à la vie familiale à l'École Émilie-Tremblay et des cliniques de vaccination contre la grippe, en plus de donner des séances d'information sur les soins prénataux et des séances sur les maladies transmissibles à la demande des écoles et de la clientèle. Une d'entre elles a aussi collaboré au Programme canadien de nutrition prénatale et donné des services en français sur diverses questions de santé, y compris de l'information sur les voyages à l'étranger.

Health and Social Services

Health Services Branch

In 2002-2003, the agent responsible for providing heath services in French was available to answer inquiries about such topics as medical health care registration and various vital statistics records (marriage, birth and death). The agent also provided translations services for health programs covered at Insured Health and Hearing Services including Medical Travel, Chronic Diseases, Seniors, Hospital Claims, Physician Claims, Child Drug and Optical Program.

Over the past year, three bilingual nurses at the Whitehorse Health Centre offered newborn and postpartum visits; infant drop-in weight clinics; infant immunization clinics, family life teaching at Émilie Tremblay school; telephone consultation, flu vaccination clinics, communicable disease information in response to requests from schools and clients and prenatal information. One individual also worked with Canada Prenatal Nutrition Program to deliver health related services in French and information on travel in foreign countries.

Services sociaux

Une travailleuse sociale bilingue est mandatée pour donner aux membres de la communauté francophone bénéficiaires de programmes de soutien de revenu et d'aide sociale des services d'appui en français, coordonner les services de renvoi à l'interne et à l'externe et agir au besoin comme interprète dans les échanges entre les membres de la communauté et le personnel des autres divisions du ministère de la Santé et des Affaires sociales.

La préposée au soutien familial bilingue affectée au programme Familles en santé a poursuivi la mise en œuvre du programme pour parents et jeunes enfants en français et a donné un service de soutien aux familles de façon individuelle ainsi qu'à la garderie francophone. Elle s'est également chargée d'assurer la liaison avec le Centre de développement de l'enfant et le programme de nutrition prénatale en place dans la collectivité et a effectué des visites mensuelles à domicile pour évaluer le développement des jeunes enfants.

Le Ministère a publié la version française d'un guide à l'intention des adolescents et jeunes adultes intitulé *Tout savoir sur la santé-sexualité*. En outre, le BSF a assuré la traduction de certains documents utilisés pour la campagne antitabagisme de même que le cahier des enseignants du programme *Choix et changements* destiné aux élèves du primaire.

Régie des hôpitaux du Yukon

En 2002-2003, le coordonnateur bilingue des services en français en poste à l'Hôpital général de Whitehorse n'a pu assurer la prestation de services de sensibilisation et d'interprétation qu'à un niveau minimal. Le BSF n'a pu payer qu'un salaire à temps partiel à même les fonds prévus dans l'entente

Social Services Branch

A bilingual social worker is responsible for providing information support to clients who are receiving income support or social assistance, coordinating internal and external referral services in French to the community and, when necessary, acting as an interpreter during exchanges between Francophones and the personnel of other divisions of the Department of Health and Social Services.

The bilingual family support worker continued to work with parents and tots participating in the Healthy Families program in French, and worked with individual families and the French language daycare. The staff member continued to provide a connection with the Child Development Centre and with the community's prenatal nutrition program and offered monthly visits to monitor children development.

The department printed a French language version of *Sexual Health: Questions and Answers*, a popular sexual education book for teens and young adults. As well, some elements of the Freedom from Smoking campaign were translated into French, as were teachers' tools for the sexual education program for elementary school students, *Choices and Changes*.

Yukon Hospital Corporation

A bilingual French language services coordinator provided minimal promotion and interpretation services at the Whitehorse General Hospital for 2002-2003. BFLS managed to cover only part-time

quinquennale: aucun montant n'a été alloué cette année pour la santé et les services sociaux dans l'enveloppe réservée aux projets spéciaux. En tant que membre de l'équipe de soutien à la clientèle, le coordonnateur s'est assuré qu'on donnait suite aux plaintes reçues et a veillé à la qualité des services en français dispensés.

Communications

Tous les ministères et organismes gouvernementaux, y compris ceux agissant dans les domaines prioritaires, produisent du matériel bilingue, que ce soit des publications, des annonces, des affiches ou des formulaires. Et certains voient à ce que leur clientèle francophone puisse être servie en français. On présente dans les pages qui suivent quelques exemples de ce qui a été effectué à cet égard au cours de l'exercice 2002-2003.

Entreprises, Tourisme et Culture

Le ministère des Entreprises, du Tourisme et de la Culture s'enorgueillit du fait qu'il est en mesure d'assurer la prestation de services en français à l'année longue au Centre d'accueil touristique de Whitehorse et de façon saisonnière à celui de Dawson.

Au chapitre des publications, le Ministère a contribué financièrement avec le BSF à la production d'une nouvelle édition du guide touristique en français, *Le Yukon – Splendeur du Nord canadien.*

Les Archives du Yukon et le BSF ont travaillé de pair avec l'Association franco-yukonnaise pour produire une exposition retraçant la présence francophone au Yukon et l'apport des francophones à

salary costs through the five-year Agreement as no funds were made available in the area of health and social services through the Special Projects funding this year. As a member of the Client Support Team, the coordinator ensured a follow-up on complaints as well as quality in French services.

Communications

All government departments and agencies, including those associated with priority areas, produce bilingual materials such as publications, advertisements, signs and forms. And a number of them see to it that their French-speaking clientele can be served in French. Following are a few examples of what was accomplished in this regard during the fiscal year 2002-2003.

Business, Tourism and Culture

The Department is proud to offer year-round bilingual services in the Visitor Reception Centre in Whitehorse and seasonal bilingual services in Dawson.

Along with BFLS, Business, Tourism and Culture contributed financially to produce a new edition of the French language vacation guide, *Le Yukon – Splendeur du Nord canadien.*

Yukon Archives and BFLS worked in conjunction with the Association franco-yukonnaise in the production of a display depicting the long and enterprising history and heritage of the French speaking community in the Yukon. While this project was started last year, it was completed this year and launched in June 2003.

l'édification de la société yukonnaise. Ce projet, bien qu'entamé l'an dernier, a été parachevé au cours du présent exercice et le lancement a eu lieu en juin 2003.

La Direction du patrimoine du même ministère a pour sa part fait traduire *Les lacs Frenchman et Tatchun – Peuple d'antan*, le septième d'une série de livrets sur les régions du Yukon présentant un intérêt archéologique. La série de livrets, imprimés sur du papier glacé dans un format original, sont tous publiés dans les deux langues officielles et sont aussi attrayants pour l'œil qu'ils sont instructifs. Par ailleurs, continuant sur sa lancée qui lui a valu une solide réputation de chef de file dans le montage d'expositions virtuelles qui mettent en valeur les ressources patrimoniales du territoire, la Direction du patrimoine a cette année encore effectué un heureux mariage entre la tradition et le modernisme et lancé, avec l'aide du BSF, sa dernière création portant sur Fort Selkirk, en version bilingue toujours. Cette réalisation est un exemple éloquent et très réussi de ce qu'il est possible d'accomplir quand des entités mettent en commun leur créativité et leur savoir-faire.

Services aux collectivités

La stratégie du ministère des Services aux collectivités pour améliorer le service à la clientèle réserve une place de choix à la qualité et à l'efficacité des communications.

Ainsi, le Service des bibliothèques publiques a maintenu sa pratique de faire publier une annonce en français pour chaque activité et manifestation ayant lieu dans ses locaux, et, dans son souci de mieux servir la clientèle francophone, le Service a catalogué cette année 869 ouvrages en français (soit plus du double de l'an dernier, qui s'élevait à 323). En plus des ouvrages prêtés par les bibliothèques en région, un total de 2 936 documents français ont été mis en circulation par la Bibliothèque publique de

Moreover, the Heritage Branch prepared the seventh in a series of booklets on areas of archeological interest entitled *Frenchman and Tatchun Lakes: Long ago people*. All booklets, printed on glossy paper, are published in both languages, and are all as pleasing to the eyes as they are informative. And skillfully marrying tradition and modernity, Heritage Branch, in collaboration with BFLS, has once more owned its reputation as a leader in the designing of virtual museums in bilingual format that promote the history of the Yukon with the launching of its most recent exhibit on Fort Selkirk. It is another fine example that highlights what can be done through close collaboration and creativity.

Community Services

Community Services values effective communication as an important part of service improvement.

The Public Library Services has thus maintained its practice of ensuring French language advertising for every event that took place at libraries throughout the territory, and with the view to better serve the French-speaking patrons, the Services catalogued this year a total of 869 French items (more than twice last year's acquisitions, which totaled 323 items). In addition to items borrowed from community libraries, a total of 2,936 French items were borrowed from the Whitehorse Public Library in 2002-2003, a slight decrease compared to 3,392 in 2001-2002. This number includes fiction and non-fiction for adults and children, as well as audio and videocassettes. Although most material circulates out of the Whitehorse library collection, Yukon community libraries have small collections of reference, non-fiction, children's and adult fiction. And this year, a small collection of paperbacks was catalogued for the communities as part of a new "traveling

Whitehorse, légèrement en baisse par rapport aux 3 392 ouvrages empruntés en 2001-2002. Ceci inclut des livres de fiction et des ouvrages généraux pour adultes et enfants ainsi que des cassettes audio et vidéo. Bien que la majorité du matériel mis en circulation provienne des collections de la bibliothèque de Whitehorse, les autres bibliothèques possèdent aussi leurs collections, de taille plus modeste mais comprenant néanmoins une variété d'ouvrages de référence, d'ouvrages documentaires et de romans pour jeunes et adultes. Et cette année, le Service a catalogué un certain nombre de livres de poche destinés à une «collection itinérante» à l'intention des bibliothèques en région, qui se trouve actuellement à la Bibliothèque publique de Dawson.

Les Franco-Yukonnais ont pu cette année encore se prévaloir du service en français offert au Bureau des véhicules automobiles situé dans l'édifice Lynn pour tout ce qui touche aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules; pour ce qui concerne les autres programmes et services offerts par le gouvernement, les francophones peuvent être servis dans leur langue en s'adressant au Service de renseignement situé dans l'édifice administratif principal du gouvernement territorial.

On a introduit cette année un service ATS/ATM pour les personnes sourdes, malentendantes ou souffrant d'un trouble de la parole, qui peuvent ainsi communiquer plus librement par téléphone à l'aide d'un téléscripteur. Les francophones qui en ont besoin peuvent accéder à ce service en composant le 393-7460.

On a enfin publié cette année le Manuel sur les freins pneumatiques du Yukon dans un format attrayant qui remplace très agréablement l'ancienne version sous forme de reliure à anneaux avec pages photocopiées dont devaient se contenter les francophones inscrits à un cours de conduite pour gros camions. Il est important que l'apprenant puisse prendre connaissance des renseignements techniques dans la langue de son choix, surtout quand ces derniers concernent la sécurité.

collection", which is currently located at the Dawson City Community Library.

French language services continue to be available for all driver and vehicle licensing services available through Motor Vehicles in the Lynn Building, and for information about all government programs and services, in person or by phone, through the Inquiry Centre in the main Administration Building.

This year, teletypewriting service (TDD/TTY) has been introduced for people who are deaf or have a serious speech or hearing impairment. This service is available in French by dialing the dedicated phone number 393-7460.

The French version of the Air Brake Manual was published this year in an attractive new format to replace the single black binder of French language photocopies that was previously available to French-speaking people in training to drive big trucks. Technical information, especially when the safety issues are serious, is more effective if it is delivered in the student's language of choice.

A brochure from Motor Vehicles called *For your safety and others'... Taking your medical condition into account* for people facing the possibility of restrictions to their driving privileges because of a medical condition is now available in French.

The Yukon Alcohol Ignition Interlock Program information is now available in French as well as in English from the Yukon Driver Control Board. The program provides for public safety while allowing for the early return of driving privileges for some disqualified drivers with impaired driving

Le Bureau des véhicules automobiles a publié en français une brochure intitulée *Pour votre sécurité et celle d'autrui... Votre état de santé importe* à l'intention des personnes dont le permis de conduire pourrait être assorti de conditions particulières en raison de leur état de santé.

La Commission de réglementation des conducteurs a publié un feuillet d'information sur le Programme d'utilisation d'antidémarreurs avec éthylomètre en versions anglaise et française. Le programme vise à assurer la sécurité du public tout en prévoyant le rétablissement anticipé des privilèges de certains conducteurs après leur suspension pour conduite en état d'ivresse. Les données techniques et les termes de droit ainsi que certains détails du programme sont assez complexes, mais grâce au fait que l'information est publiée dans les deux langues officielles, un plus grand nombre de lecteurs devraient être en mesure de les comprendre.

Enfin, la plupart des formulaires de demandes et de renouvellement de permis délivrés par les Services aux consommateurs et les Services aux entreprises, associations et coopératives ont été publiés en version bilingue en 2002-2003. Bien que le nombre de personnes qui demandent expressément un formulaire en français soit relativement peu élevé, il n'en reste pas moins que l'information contenue dans ces documents sera plus facilement comprise si elle est présentée en version bilingue.

convictions. The technical and legal terms and conditions of the program materials can be complex, but will be understood by more people now that the information is available in both languages.

Most application and renewal forms for licenses issued by Consumer Services and Corporate Affairs were printed in bilingual format in 2002-2003. While few people specifically ask for French language forms, more people will readily and accurately understand information presented in both official languages.

Energy, Mines and Resources

Created as a result of Renewal on April 1, 2002, the Department of Energy, Mines and Resources integrated many programs and responsibilities previously carried out by various other departments. Thus a considerable amount of time was devoted to restructuring and translating the Web site to reflect these major changes, but both the Department and BFLS felt that it was important that the public have access to information of such strategic nature in both official languages. More changes will have to be made to reflect the new responsibilities taken over by Energy, Mines and Resources following Devolution in April 2003.

Énergie, Mines et Ressources

Créé par suite du renouvellement en avril 2002, le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources a hérité des programmes et responsabilités qui incombaient auparavant à divers ministères. On a par conséquent consacré un nombre d'heures considérable à réorganiser et à traduire le site Web pour refléter ces changements majeurs, mais le Ministère aussi bien que le BSF pensaient important de mettre ces informations stratégiques à la disposition des membres du public dans les deux langues officielles. D'autres remaniements d'envergure seront nécessaires pour tenir compte des nouvelles responsabilités assumées par Énergie, Mines et Ressources suivant le transfert des attributions du gouvernement fédéral au gouvernement territorial en avril 2003.

Environnement

Le BSF voit chaque année à ce que soient traduits trois documents d'importance majeure préparés par le ministère de l'Environnement, soit les guides de la chasse, de la pêche et du piégeage.

Au chapitre des nouveautés cette année, le Ministère a fait installer des panneaux d'information bilingues dans tous les terrains de camping territoriaux. De plus, depuis le printemps, les trousses d'information et les formulaires de demandes de participation à la Brigade jeunesse pour la conservation de l'environnement au Yukon (Y2C2) et à l'Escouade de protection des écosystèmes et de l'environnement (ÉPÉE) sont produits en français.

Environment

BFLS continues to work with Environment to ensure hunting, fishing and trapping regulations summaries, three key publications, are available in both official languages.

In a new initiative, Yukon territorial campgrounds now have bilingual information signs. Also, Yukon Youth Conservation Corps (Y2C2) and Conservation Action Team (CAT) information and applications forms were made available in French for the first time this spring.

Executive Council Office

The Executive Council Office again published a number of documents in French. Perhaps the most widely distributed project was one that was completed in conjunction with the Women's Directorate and the Department of Health and Social Services to celebrate Women's History Month in October. About 3,000 bilingual full-colour posters featuring the contribution of Yukon nurses to their communities over the years were distributed throughout the territory.

In addition, a number of ECO publications were printed both bilingually and in French including several fact sheets from the Bureau of Statistics, a poster celebrating National Aboriginal Day and *Yukon Update*, the government's Yukon-wide newsletter.

Conseil exécutif

Cette année encore, le ministère du Conseil exécutif a publié divers documents en français. Parmi ces diverses publications, l'affiche préparée par le Bureau de promotion des intérêts de la femme en collaboration avec le ministère de la Santé et des Affaires sociales pour célébrer le Mois de l'histoire des femmes est sans doute celle qui a rejoint le plus grand nombre. On a distribué à l'échelle du territoire près de 3 000 affiches couleur montées en format bilingue pour commémorer la contribution des infirmières du Yukon à l'histoire de leurs communautés.

Parmi les autres documents préparés par le ministère du Conseil exécutif et publiés en version bilingue ou en français, mentionnons une série de feuillets d'information préparés par le Bureau des statistiques, une affiche marquant la Journée nationale des Autochtones et le bulletin *Dépêche Yukon* distribué dans tous les foyers yukonnais.

Assemblée législative

Le Bureau des élections du Yukon qui relève de l'Assemblée législative voit à la production continue de matériel bilingue en préparation des élections générales et des élections des conseils et commissions scolaires. En 2002, il a aussi fait traduire les rapports de la Commission de délimitation des circonscriptions électorales et ceux rédigés par le directeur général des élections au terme des élections générales de 2002.

Legislative Assembly

Through the Elections Office, the Legislative Assembly does ongoing translations for election advertising – elections of school boards and councils as well as of members of the Legislative Assembly. In 2002, it also produced in both official languages the statutory reports prepared by the Chief Electoral Officer with regard to the general elections and the Electoral District Boundaries Commission.

Public Service Commission

The Public Service Commission continues to place bilingual recruitment advertising in local newspapers including *L'Aurore boréale*, when recruiting for bilingual positions. The bilingual advertising is also placed on its employment Web site. The PSC and BFLS are also working on the standardization of language competencies for bilingual positions to ensure a consistent approach with respect to assessment.

Yukon Development Corporation

The Yukon Development Corporation, in collaboration with Yukon Energy, the Yukon Geology Program, the City of Whitehorse, and BFLS, released the third in a series of brochures produced in French, English and German to inform residents and visitors alike of the natural, historical and tourist attractions that can be found in the areas under the Corporation's management. For example, this last one, entitled *Viewing Whitehorse from above – A Guide To Haeckel Hill – Thay T'äw*, is as rich from a geological perspective as it is from a strictly tourist point of view.

Commission de la fonction publique

La Commission de la fonction publique fait paraître les offres d'emploi pour les postes bilingues dans les deux langues officielles, en français dans *L'Aurore boréale* et en anglais dans les autres journaux, en plus de les afficher en version bilingue sur son site Web. La CFP et le BSF travaillent à établir des barèmes quant aux compétences langagières requises pour les postes bilingues afin de pouvoir évaluer les candidats de façon uniforme.

Société de développement du Yukon

La Société de développement du Yukon, en collaboration avec la Société d'énergie du Yukon, le programme de géologie du Yukon, la ville de Whitehorse et le BSF, a produit le troisième d'une série de livrets, publiés en français, en anglais et en allemand, visant à promouvoir auprès des résidents aussi bien que des visiteurs les attraits naturels, historiques et touristiques que présentent certaines propriétés gérées par la Société. Par exemple, cette dernière-née, intitulée *Vue plongeante sur les environs de Whitehorse – Panorama de la colline Haeckel – Thay T'äw*, instruit autant sur les particularités géologiques du secteur que sur ses mérites au plan touristique.

La SDY et le BSF ont par ailleurs cofinancé un projet pilote pour la prestation de services d'interprétation en français à la passe migratoire de Whitehorse, en coopération avec la Yukon Fish and Game Association, et la mise sur pied de visites guidées en français par le biais de la Yukon Conservation Society.

In addition, BFLS and YDC co-sponsored a pilot project to facilitate interpretative services in French at the Whitehorse Fish Ladder in cooperation with the Yukon Fish and Game Association and for the Yukon Summer Walking Tours offered by the Yukon Conservation Society.

Yukon Housing Corporation

The Yukon Housing Corporation has a program delivery team composed of a program officer and a technical officer that can assist francophone clients with their housing needs.

In the fall of 2002 and spring of 2003, YHC advertised an energy awareness campaign in *L'Aurore boréale*.

YHC started work on a 12-page French insert with Natural Resources Canada and BFLS, which is scheduled for distribution early in 2003-2004.

Société d'habitation du Yukon

La Société d'habitation du Yukon a dans son personnel un agent des programmes et un agent du soutien technique capables d'aider les clients francophones qui ont besoin d'assistance en matière d'habitation.

À l'automne 2002 et au printemps 2003, la SHY a fait paraître dans les pages de *L'Aurore boréale* des annonces pour sensibiliser la population à l'efficience énergétique.

La Société d'habitation a entrepris, en collaboration avec Ressources naturelles Canada et le BSF, la traduction d'un encart de 12 pages qu'on prévoit distribuer au début de l'exercice 2003-2004.

Société des alcools du Yukon

La Société des alcools a poursuivi sa campagne de sensibilisation aux mérites de la sobriété et son programme d'information générale dans les deux langues officielles sur quatre fronts :

- Apposition de panneaux dans les arénas et aux patinoires extérieures incitant les usagers à faire preuve de responsabilité sociale quand ils consomment de l'alcool;
- Commandite d'annonces diffusées à la télévision et dans les publications gouvernementales (par ex., les guides de la chasse et de la pêche) pour encourager la consommation modérée et responsable de l'alcool dans les endroits fréquentés pour le loisir et les activités récréatives;

Yukon Liquor Corporation

During this fiscal year, the Yukon Liquor Corporation continued its public awareness and information program in both official languages on four fronts:

- Signage at selected public arenas and rinks encouraging social responsibility in the consumption of alcoholic beverages;
- Sponsoring rolling T.V. advertisements and notices within government publications (e.g. fishing and hunting guides) encouraging responsible behaviour in the use of alcohol in various recreational settings and activities;
- Encouraging responsible consumption through notices within publications and brochures complementing various public events (e.g. music festivals, Rendezvous) held throughout Yukon; and
- Informing the public through newspapers throughout the year on various operational matters, such as changes in days and hours of customer service.

- Publication d'avis dans les programmes, brochures et autres documents distribués durant les manifestations publiques, comme les festivals de musique et le festival Sourdough Rendez-vous, pour rappeler aux participants que l'alcool se consomme de manière responsable;

- Publication d'avis dans les journaux durant l'année pour mettre la population au fait de diverses questions relatives aux activités de la Société, comme un changement dans les heures d'ouverture des succursales.

Conclusion

De manière générale, les ministères et les organismes sont satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent directement du BSF ainsi que des services que le BSF leur permet d'offrir à leur clientèle francophone.

De plus, il ressort des échanges tenus durant les rencontres du Comité de travail sur les services en français que, bien que les choses ne sont pas parfaites et qu'il y aurait encore place à l'amélioration, les francophones du Yukon sont tout aussi satisfaits des services qu'ils reçoivent du gouvernement, sauf en ce qui a trait aux services de santé.

Le présent exercice marquait la quatrième année de l'entente quinquennale signée avec Patrimoine canadien. La subvention de base prévue dans l'entente a permis au gouvernement du Yukon d'offrir un niveau minimal de services en français à l'Hôpital général et au Centre de santé de Whitehorse, mais sans plus, et avec les fonds alloués pour les projets spéciaux cette année, il a réussi à appuyer financièrement la

Conclusion

Government departments and agencies are generally satisfied with the quality of service they receive from BFLS, as well as the services that they offer francophone clients with the help of BFLS.

It was also made evident from discussions during meetings of the Working Committee on French Language Services that, while things are not perfect and there is room for improvement in some areas, Yukon Francophones are satisfied with the services they receive from the Yukon government except when it comes to Health services.

This fiscal period marked the fourth year of the five-year Agreement with Canadian Heritage. The base funding guaranteed in this Agreement enabled the Yukon government to provide some very basic French language services at Whitehorse General Hospital and the Whitehorse Health Centre, and the Special Projects funding negotiated this year provided continued financial support for the biweekly publication of the newspaper *L'Aurore boréale* and the translation of the Oil and Gas Regulations.

publication bimensuelle du journal *L'Aurore boréale* et à assurer la traduction des règlements sur le pétrole et le gaz.

La principale ombre au tableau cette année encore concerne les rapports avec Santé Canada. Rien dans les ententes relatives aux transferts des responsabilités du ministère fédéral au gouvernement territorial réalisés en 1993 et 1997 ne portait explicitement sur les services de santé en français. La situation s'est à ce point détériorée cette année que les représentants de la communauté francophone ont perdu patience et avisé le gouvernement du Yukon et le gouvernement du Canada de leur intention d'entamer des procédures légales pour forcer les gouvernements à donner aux francophones les services de santé en français auxquels ils ont droit. Cette situation déplorable, conséquence directe de la mauvaise foi de Santé Canada qui continue à refuser d'engager des pourparlers dignes du nom, a nui à la qualité des rapports entre le gouvernement et la communauté francophone.

Ces rapports ont été mis à mal encore davantage cette année suite à l'impasse à laquelle ont mené les discussions entourant la révision de la *Loi sur l'éducation*. Encore une fois, l'Association franco-yukonnaise a menacé le gouvernement du Yukon de poursuites devant la cour.

Heureusement, suivant son accession au pouvoir, le nouveau gouvernement a donné à ses hauts fonctionnaires le mandat de trouver une solution aux problèmes empoisonnant les secteurs de la santé et de l'éducation et de régler la situation hors cour. Toutes les parties ont trouvé à se réjouir de ce changement d'orientation.

Il convient de faire mention de certains autres résultats positifs inscrits au bilan de cet exercice financier.

Fiscal year 2002-2003 was marred with continued setbacks with Health Canada. In the 1993 and 1997 devolution agreements between Canada and the Yukon concerning health services, the provision of French language health services was not addressed. The situation deteriorated this year to the point where the representatives of the francophone community lost patience and informed both the Government of Yukon and the Government of Canada that they were intending to initiate legal action in order to force the governments to provide the health services in French to which Francophones are entitled. This situation, a direct result of Health Canada's refusal to enter into any meaningful discussions, has put a strain on the relationship with the community.

The relationship was further eroded this year when discussions regarding changes to the *Education Act* broke down and the Association franco-yukonnaise indicated that it was going to initiate legal action against the Yukon government as a result.

Fortunately, with the change in government during the course of the year, the new government directed its officials to seek a solution to both the education and health issues outside the courts. This was a change in direction welcomed by all.

Il y a eu tout d'abord la production en version bilingue et le lancement de la présentation historique *La note francophone du Yukon – Yukon with a French Touch*, une coréalisation des Archives du Yukon, du BSF et de l'AFY avec l'appui financier de Patrimoine canadien. Il y a eu ensuite la conclusion d'une entente de financement entre le gouvernement fédéral, le gouvernement territorial et l'Association franco-yukonnaise en vue de l'agrandissement de La garderie du petit cheval blanc. Le projet a déjà fait l'objet d'un appel d'offres et devrait être terminé à temps pour le début de l'année scolaire 2003-2004. Enfin, on a conclu une autre entente cette année conformément à laquelle on a installé des panneaux de signalisation bilingues dans tous les terrains de camping territoriaux et on a entrepris la traduction des panneaux indiquant l'emplacement de ces campings pour qu'ils soient également en version anglaise et française.

À plusieurs égards, l'exercice financier 2002-2003 a permis de mettre à l'épreuve la solidité des rapports établis entre Patrimoine canadien, le gouvernement du Yukon et la communauté francophone au fil des années. Cela a été rassurant de voir qu'en dépit des problèmes entachant les secteurs de la santé et de l'éducation, ces rapports étaient tels qu'ils nous ont permis de pouvoir continuer à travailler de concert pour le bien de la communauté francophone. La qualité de ce partenariat est déterminante sur la qualité et la pérennité des services dispensés aux membres de la communauté franco-yukonnaise et nous anticipons avec plaisir les occasions qui ne manqueront pas de nous être données de travailler toujours plus étroitement avec nos deux partenaires.

Other positive events took place during this fiscal year that are worthy of note. The first of these events was the completion of the historical display *Yukon with a French Touch – La note francophone du Yukon* developed in close collaboration between Yukon Archives, BFLS and AFY using funding received from Canadian Heritage. As well, an agreement was reached between the federal government, the territorial government and the francophone community to fund the expansion of La garderie du petit cheval blanc. The project has been tendered and should be completed in time for the school year 2003-2004. Finally, an agreement was reached this year that has permitted signage in all Yukon campgrounds to be made bilingual and to begin to convert all highway signs identifying the location of these campgrounds to be bilingual as well.

In many regards, 2002-2003 was an excellent year that tested the relationship developed between Canadian Heritage, the Government of Yukon and the francophone community over the last few years. It is heartening to note that in spite of the very difficult circumstances with regard to health and education, the relationship was strong enough to allow us to continue to work together for the francophone community. This partnership is crucial in ensuring the quality and the sustainability of services offered to the Yukon francophone community and we look forward to a continued cooperation with our two partners.

Les défis que devra relever le gouvernement du Yukon en 2003-2004 incluent la négociation de deux nouvelles ententes quinquennales qui touchent d'une part l'éducation et d'autre part les services en français. Par ailleurs, l'AFY sera elle-même engagée dans un processus de négociation en vue de la signature d'une nouvelle entente quinquennale. Cette convergence d'intérêts a ceci de bon que les parties responsables de la négociation de chacune de ces ententes se sont entendues pour former une équipe de négociateurs composée de représentants des deux ministères concernés et de l'Association franco-yukonnaise afin d'assurer les négociations avec Patrimoine canadien. Ce rapprochement entre le gouvernement du Yukon et la communauté francophone est à la fois très encourageant et très prometteur.

In 2003-2004, the challenge will be for the Yukon government to negotiate new five-year funding agreements with regard to both Education and French languages services. The Association franco-yukonnaise will also be negotiating a new five-year agreement at the same time. The most positive element of this convergence is that the parties responsible for the three agreements have agreed to mandate a team of negotiators made up of a representative from both departments involved and from the Association franco-yukonnaise to undertake negotiations with Canadian Heritage. This certainly brings the cooperation between the government of Yukon and the francophone community to another more elevated and promising level.

État des dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

Contribution de base	**Budgétées $**	**Réelles $**
1. Services directs aux francophones		
a) Charges de personnel	561 899	539 021
b) Fonctionnement et entretien	198 609	222 132
Total partiel :	760 508	761 1532
2. Consultation avec la communauté francophone et communication avec les francophones en français		
a) Charges de personnel	526 199	530 371
b) Fonctionnement et entretien	137 770	132 326
Total partiel :	663 969	662 697
3. Évaluation des services en français		
Rapport annuel	3 750	3 422
4. Services de l'AFY à la communauté francophone		
Projets financés	120 000	120 000
5. Autonomie financière de la communauté francophone		
Activités particulières	10 000	10 000
Total pour tous les objectifs :	**1 558 227**	**1 557 272**
Projets Spéciaux		
Traduction des règlements sur le pétrole et le gaz	40 000	40 000
L'Aurore boréale	30 000	30 000
Total pour les projets spéciaux	**70 000**	**70 000**
Grand Total :	**1 628 227**	**1 627 272**
Écart entre les données budgétées et les données réelles		955

Statement of Expenditures for the Fiscal Year ending March 31, 2003

Core Contribution	**$ Budgeted**	**$ Actual**
1. Direct Services to Francophones		
a) Salaries and benefits	561,899	539,021
b) Operation and maintenance	198,609	222,132
Subtotal :	760,508	761,1532
2. Consultation with the Francophone Community and Communication with Francophones in French		
a) Salaries and benefits	526,199	530,371
b) Operation and maintenance	137,770	132,326
Subtotal :	663,969	662,697
3. Evaluation of French Language Services		
Annual Report	3,750	3,422
4. Services to Francophone Community by AFY		
Funded projects	120,000	120,000
5. Economic Independence of the Francophone Community		
Specific activities	10,000	10,000
Total all objectives:	**1,558,227**	**1,557,272**
Special Projects Expenses		
Translation of Oil and Gas Regulations	40,000	40,000
L'Aurore boréale	30,000	30,000
Total for Special Projects	**70,000**	**70,000**
Grand Total :	**1,628,227**	**1,627,272**
Variance between budgeted and actual amounts		955

	Budgétées $	Réelles $
Portion des dépenses couverte par l'entente Canada-Yukon		
Contribution de base	1 350 000	1 350 000
Projets spéciaux	70 000	70 000
Portion des dépenses absorbée par le gouvernement du Yukon	208 227	207 272

	$ Budgeted	$ Actual
Portion of expenses covered by the Canada-Yukon Agreement		
Core Contribution	1,350,000	1,350,000
Special projects	70,000	70,000
Portion of expenses absorbed by the Government of Yukon	208,227	207,272